



BATMAN ÜNİVERSİTESİ

SEKRETER ÇALIŞMA TALİMATI

Doküman No:BTÜ-GT-02

Yürürlük Tarihi:01.01.2014

Revizyon No: / Tarihi:

1. AMAÇ: Bu talimatın amacı, sekreterlik faaliyetlerinin yürütülmesi için standart bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM: Bu talimat; Batman Üniversitesi birimlerinde görevli tüm sekreterleri ve sekreterlik faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR:

3.1. Birim: Batman Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı tüm akademik ve idari birimler,

3.2. Sekreter: Batman Üniversitesi birimlerinde, birim amirleri ile birimlerin sekreterlik görevini ifa etmek üzere görevlendirilmiş personeli,

4. SORUMLULAR: Bu talimatın uygulanmasından; birim amirleri ile sekreterler sorumludur

5. TALİMAT AKIŞI

5.1. Telefonlara cevap verilmesi:

1. Telefon “(İlgili Birim)Sekreteri Ben” diyerek açılır
2. Telefona mümkün olan en kısa sürede, en fazla üç çalıştan sonra cevap vermek gerekir.
3. Telefon edenin ismi “Kiminle görüşüyorum” şeklinde öğrenilir.
4. Telefon edenin kim ile ve hangi konuda görüşmek istediği “Kiminle hangi konuda görüşmek isterdiniz?” şeklinde sorulur.
5. Telefonda karşı tarafın istekleri net ve açık bir şekilde alınır ve gerekirse **Mesaj Formuna** not edilir.
6. Telefonu bir başka kişiye aktarmak gerekiyorsa, ilgili kişiye kim tarafından ve hangi konuda arandığına dair ön bilgi verilir.
7. Telefon eden kişinin bir başka kişiye ya da kuruma yönlendirilmesi durumunda ilgili kişi ya da kurumun iletişim bilgileri verilir. Aranılan kişinin yerinde olmaması durumunda, kim tarafından ve hangi konuda arandığı ile ilgili bilgiler alınarak **Mesaj Formuna** not edilir ve ilgili kişiye iletilir.
8. Sekreter telefon numaralarını bilgisayarda **Telefon Rehberi Formunu** kullanarak kayıt altına alır. Gerekli durumlarda ilgili kişilerin iletişim bilgilerine buradan ulaşır.
9. Sekreter telefonda sinirlendirici kelimeleri kullanmaktan kaçınmalıdır.
10. Nazik ve basit kelimeler kullanmalıdır.

5.2. Telefonla Yapılan Aramalar

1. Karşı taraftan telefon açıldığında “İyi günler, Batman Üniversitesi (.....) den arıyorum” şeklinde giriş yapılır.
2. Girişten sonra “..... Bey / Hanım ile görüşebilir miyim lütfen” diye sorulur.
3. İlgili kişinin bağlanmasından sonra ilgili konu kendisine aktarılır.
4. Konuşma tamamlandıktan sonra “Yardımlarınız için çok teşekkür ederim, iyi günler” denilerek konuşmaya son verilir.



BATMAN ÜNİVERSİTESİ

SEKRETER ÇALIŞMA TALİMATI

Doküman No:BTÜ-GT-02

Yürürlük Tarihi:01.01.2014

Revizyon No: / Tarihi:

5.3. Uyulması Gereken Genel Görevler

1. Sekreter günlük olarak notlarını aldığı bir ajanda kullanmalıdır.
2. Sekreter aynı zamanda bağlı olduğu yöneticinin günlük randevu ve program takibini de yapar.
4. Gelen kişileri ağırlar ve yöneticisine yönlendirir.
5. Daireye yüz yüze görüşmek için gelen şahısların bilgileri **Mesaj Formuna** kaydedilir.
6. Yönetici ve çalışanlara gelen telefonları tam ve doğru bilgi olarak aktarmalıdır.
7. Gelen postaların ön kontrolünü yapar ve ilgili kişilere iletir.
8. Yapılacak toplantıları etkin bir şekilde organize etmelidir. Toplantı yer ve zamanını ilgili kişilere önceden bildirmelidir.
9. Yetkililerinin katılacağı kurum dışı toplantılarda ilgili kişilere toplantı yer ve zamanını önceden haber vermeli, gerekirse toplantı günü tekrar bir hatırlatma yapmalıdır.
10. Sekreter, çalışma masasını her zaman temiz ve düzenli tutmalıdır.
11. Sekreter kullandığı araç-gereçleri temiz tutmalı, sarf malzemelerini dikkatle kullanmalıdır.
12. Sekreter, daima temiz ve düzenli bir görünüme sahip olmalıdır.
13. Sekreter iyi bir bilgisayar ve etkin iletişim bilgisine sahip olmalıdır.
14. Sekreter güvenilir olmalıdır. Tüm gizli konuları mutlaka gizli tutmalıdır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

6.1. Mesaj Formu

6.2. Telefon Rehberi Formu

ADI - SOYADI / GÖREVİ		İMZA
Hazırlayan	Nesrin KAYA/Şef	
Kontrol Eden	Ecem Hazal ARIKAN/Mali Hizmetler Uzman Yrd.	
Onaylayan	İbrahim Halil KAYA/Daire Başkanı	



BATMAN ÜNİVERSİTESİ

SEKRETER ÇALIŞMA TALİMATI

Doküman No:BTÜ-GT-02

Yürürlük Tarihi:01.01.2014

Revizyon No: / Tarihi: